

EDITORIAL

Muitos países desenvolvidos vêm aplicando novas propostas ou reformulando as antigas em relação aos alojamentos. Isto quer na hotelaria de grandes centros urbanos, quer nos hotéis situados em áreas consideradas pólos turísticos - os balneários climáticos, hidrominerais e praianos. Tais ações têm se orientado, no primeiro caso, basicamente ao turismo de negócios, de compras, de saúde, cultural-científico, de eventos e de convenções, e, no segundo, ao turismo de férias, itinerante ou estacionário.

Em ambas as situações é preciso, no entanto, não incorrer na simples transposição de alternativas européias ou americanas para a realidade brasileira; ou, então, de se fazer "o novo" sobre modelos antigos; ou, ainda, procurar gratuitamente e sem razão o "extraordinário" ou o "fantástico". Dever-se-ia, sim, empregar princípios que norteassem o desenvolvimento de alternativas para os meios de hospedagem, adequadas às especificidades do contexto brasileiro, assim como às condições da demanda e da oferta turística, a níveis nacional, regional e local.

Este número da Revista TURISMO EM ANÁLISE, encerrando o volume de 1991, reúne nove artigos de pesquisadores e profissionais que poderão servir de subsídio para a reflexão e adoção de alternativas a serem aplicadas no Turismo e na Hotelaria em nosso País.

O primeiro deles, de Mario Carlos Beni, discute a Qualidade do Produto e dos Serviços Turísticos como fator decisivo no mercado de turismo. Destaca essa temática sob o ponto de vista da oferta, da demanda e da ação estatal, concluindo que o futuro do turismo depende da qualidade dos serviços oferecidos, e esta depende dos recursos humanos envolvidos.

A Necessidade de uma Política de Recursos Humanos para a Hotelaria Brasileira, visando aprimorar a qualidade da mão-de-obra, é abordada por Virgílio N. S. de Carvalho. Com exemplos ricos, que ilustram situações reais, faz-nos compreender o porquê dessa necessidade e qual a sua importância.

Mas, como "informatizar é a palavra de ordem do momento", a qualidade e os recursos humanos também podem ser analisados sob a ótica da Eficácia da Informatização em Hotéis e Empreendimentos em Geral. É o que nos apresenta Ney dos Santos, conjugando a sua experiência como, especialista em informática com a sua experiência como turista. Desta combinação surgem recomendações importantes ao hoteleiro de como, porque e em que medida a informatização pode-lhe ser eficaz.

Um outro item que vem sendo muito discutido atualmente é a Animação Turística - Um Fenômeno da Moda? Segundo Luiz Octávio de L. Camargo e Marília G. dos R. Ansarah, a resposta é negativa, pois a animação turística e hoteleira é mais um fator para melhorar a qualidade dos serviços oferecidos, visando a plena satisfação dos turistas ou hóspedes. Não deve ser encarada, portanto, como um modismo passageiro. Necessita de profissionais devidamente preparados, os chamados animadores.

Os três artigos seguintes apresentam estudos particulares no âmbito da Bahia, Rio de Janeiro-São Paulo e São Paulo.

Na área de planejamento governamental, Guilherme Marback Neto, descreve a tentativa de Interiorização do Turismo na Bahia, desenvolvida a partir da década de 1970, com a criação da EMTUR - Empreendimentos Turísticos da Bahia S.A. Esse plano, envolvendo a implantação e exploração de hotéis no interior daquele Estado, foi acompanhado de uma forte campanha promocional intitulada "Caminhos da Bahia". Apesar do plano ter apresentado falhas na elaboração e racionalização das suas etapas, mostra uma iniciativa passível de ser retomada e reformulada a nível regional.

Os Hotéis do Século XIX em São Paulo e no Rio de Janeiro são tratados por Mário Jorge Pires em uma interessante abordagem sobre a diversidade dos serviços oferecidos e a quem eram dirigidos. Embora o Rio de Janeiro tenha conhecido primeiro os hotéis de grande categoria, o relativo atraso de São Paulo não impediu que aqui surgisse aquele que foi considerado o melhor hotel do Brasil na época: o Grande Hotel, inaugurado em 1878.

Saindo do século XIX e chegando aos nossos dias, Antonio Carlos de Lima discute um tema emergente e pouco presente na literatura turística: "Flats" e Apart-Hotéis em São Paulo. Partindo de sua origem e evolução, analisa esse meio de hospedagem no momento econômico atual, concorrendo com a hotelaria convencional, e aborda aspectos como a falta de um planejamento de "marketing" e vendas, e a necessidade de um padrão e uma clara política de recursos humanos nessa área.

Os dois últimos artigos constituem-se em importantes contribuições para o estudo do Turismo e da Hotelaria.

José R. V. Campos e José Bento Desie registram os principais tópicos discutidos no 29º Congresso da "International Hotels Association" (IHA), realizado em julho de 1991, em Estocolmo, Suécia, dentro do tema Turismo, Hotelaria e Meio Ambiente - No Presente e no Futuro uma Preocupação Permanente. Um desses tópicos trata da proposta do texano Ray Hankamer Junior, da Southwest Hotel de Houston, de que "green is good for business" (verde é bom para os negócios), ou seja, que

os hoteleiros devem pensar verde. Os autores ressaltam, ainda, que o sucesso de iniciativas visando a preservação ambiental depende, basicamente, da pré-disposição do ser humano em concretizá-las.

O último artigo, de autoria de Célia M. de Moraes Dias, complementa com maestria os anteriores, discutindo as principais Tendências Evolutivas do Turismo e da Hotelaria que deverão predominar nos próximos anos, a nível internacional. Uma delas aborda a estrutura que alguns hotéis americanos estão implantando para fornecer novas tecnologias, amenidades, mais espaço e serviços pessoais para manter a ilusão de uma "home away from home" ou de um "office away from de home office"; tecnologias avançadas conjugadas ao apurado toque pessoal, ou como se diz em inglês "high-tech and high-touch".

Finalmente, são apresentadas duas resenhas de importantes livros na área de Turismo. A primeira, de Beatriz H. G. Lage, analisa os Princípios Teóricos e Práticos do Turismo abordados no livro "Turismo - Planeación, Administración y Perspectivas, de Robert McIntosh e Shashikant Gupta. A segunda, elaborada por Doris Van de M. Ruschmann, trata do "Managing Tourism"; livro sob este título, de autoria de S. Medlik.

O conjunto de trabalhos publicados nesta edição, embora de diversas temáticas, constitui-se em um todo harmônico e representa a seriedade com que os autores (pesquisadores e profissionais) vêm o desenvolvimento e a evolução do Turismo e da Hotelaria em nosso País.

São Paulo, novembro de 1991.

Sarah Strachmann Bacal
Professora Titular do Departamento de
Relações Públicas, Propaganda e Turismo da ECA/USP
Membro do Conselho Editorial

Mirian Rejowski de Carvalho
Editora Responsável